



Bd du Jardin Botanique 50 b<sup>e</sup> | 65  
B - 1000 Bruxelles  
T. +32 2 508 85 86  
question@mi-is.be  
www.mi-is.be

A Madame Marie-Pierre LAMBERT-LEWALLE  
Présidente du CPAS d'Ottignies-Louvain-La-Neuve  
Espace de Cœur de Ville |  
1340 OTTIGNIES-L.L.N.

---

**Objet :** Rapport d'inspection intégré SPP IS

**Service:** Inspection SPP IS

**Date:**

**Votre lettre du:**

**Annexe(s):** 5

**Vos références:** RI/L65M-L65C-DISC-CLI /2022

**Nos références:**

---

**Objet:** Rapport d'inspection intégré

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous informer du résultat de l'inspection effectuée au sein de votre Centre les 5, 6 et 8 juillet 2022.

Ce rapport d'inspection est divisé en 3 parties :

- Une analyse générale sur le déroulement de l'inspection, les résultats de celle-ci et les recommandations formulées
- Une annexe par matière contrôlée expliquant la procédure utilisée et reprenant les différents tableaux comptables
- Les grilles de contrôle par bénéficiaire

Pour toute question concernant ce contrôle, vous pouvez vous adresser à votre inspectrice/inspecteur à l'adresse mail suivante : [mi.inspect\\_office@mi-is.be](mailto:mi.inspect_office@mi-is.be).

La correspondance doit être adressée au Service public de Programmation Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté et Economie sociale (SPP Is), service Inspection, Boulevard du Jardin Botanique, 50 boîte 165 1000 Bruxelles.



## **I. INTRODUCTION**

La mission du SPP Intégration sociale est de préparer, mettre en œuvre et évaluer une politique fédérale inclusive pour l'intégration sociale, qui garantisse à chacun les droits sociaux fondamentaux de manière juste et durable.

Les contrôles effectués dans les CPAS par le service inspection s'inscrivent dans cette mission à travers les trois volets sur la base desquels ils sont réalisés :

- **Le contrôle** : en veillant à l'application de la législation fédérale en matière d'intégration sociale par des contrôles juridiques, administratifs et financiers ; la ligne de conduite poursuivie par les inspecteurs au cours de ces contrôles est la garantie du respect des droits des usagers par les CPAS.
- **Le conseil** : en informant les CPAS au sujet du cadre légal et de l'application concrète de la législation et de la réglementation en vigueur à l'occasion des inspections
- **La connaissance** : en faisant fonction de relais entre l'administration et les acteurs de terrain, le service inspection contribue à la préparation stratégique de la législation relative à l'intégration sociale

Pour la réalisation de cette mission, le service d'inspection s'est fixé plusieurs objectifs :

- Veiller à une application uniforme et correcte de la législation et de la réglementation concernant les différentes mesures mises en place par l'Etat fédéral et pour lesquelles il accorde des subventions aux CPAS.
- Réaliser des contrôles ciblés, uniformes et périodiques des CPAS, tant sur le plan comptable qu'administratif et juridique de manière à contribuer à l'égalité et à la légitimité de traitement des usagers des services des CPAS.
- Contribuer à la maîtrise de l'information, de la compréhension et de l'exécution de la législation relative à l'intégration sociale et à la lutte contre la pauvreté.
- Etablir des relations structurelles et qualitatives avec les CPAS (principaux partenaires de l'administration fédérale) de manière à assurer une bonne communication et un service de qualité.
- Contribuer à l'échange d'informations avec les services internes du SPP IS
- S'inscrire dans le plan d'action de lutte contre la fraude sociale décidé par le Gouvernement en 2011.

A travers ces contrôles, le service d'inspection entend défendre les valeurs du SPP Is qui sont :

- Le respect
- La qualité du service et l'orientation client
- L'égalité des chances pour tous et la diversité
- L'ouverture au changement

Enfin, signalons que ces contrôles s'effectuent dans le cadre d'une procédure définie dans un manuel de procédure disponible sur le site internet du SPP Is à l'adresse suivante : <http://www.mi-is.be/fr/outils-cpas/manuels-dinspection>

## 2. LES CONTROLES EFFECTUES

|   | <b>Contrôles</b>   | <b>Contrôles réalisés</b> | <b>Annexes</b>  |
|---|--|---------------------------|---|
| 1 | Loi du 02/04/1965 : contrôles frais médicaux                                     | 2019-2020                 | Annexe 1 : contrôle des pièces justificatives médicales   |
| 2 | Loi du 02/04/1965 : contrôle comptable   | 2020                      | Annexe 2 : contrôle de la subvention, loi du 02/04/1965   |
| 3 | Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : contrôle des dossiers sociaux |                           | Annexe 3 : contrôle des dossiers sociaux, loi du 26/05/2002   |
| 4 | Droit à l'intégration sociale, Loi du 26/05/2002 : contrôle comptable            | 2020                      | Annexe 4 : contrôle de la subvention, loi du 26/05/2002   |
|   | Prime temporaire COVID   | 2020                      | Annexe 4 : contrôle de la subvention, AR du n° 47 du 26 juin 2020 en vue de l'octroi d'une prime temporaire |
| 5 | Fonds mazout (allocation de chauffage)   |                           | Annexe 5 : contrôle du fonds mazout   |
| 6 | Rapport unique   |                           | Annexe 6 : contrôle rapport unique (fonds de participation/fonds gaz et électricité/subvention PIIS)        |
| 7 | Traitement des clignotants BCSS  | 2020                      | Annexe 7: contrôle du traitement des clignotants BCSS   |

## 3. LA PREPARATION ET LE DEROULEMENT DE L'INSPECTION

Le courriel reprenant les pièces pour préparation a été envoyé à votre CPAS en date du 11 mars 2022.

L'inspectrice a constaté que les pièces justificatives demandées par courriel à votre CPAS afin de préparer correctement l'inspection ont été mises à sa disposition et que dans leur ensemble celles-ci étaient de qualité.

Il est à signaler que l'inspectrice a pu mener à bien son inspection dans de très bonnes conditions de travail.

L'inspectrice tient également à relever l'excellente collaboration des membres de votre personnel, lesquels ont répondu à l'ensemble des questions qui leur ont été posées et ont fourni des informations complémentaires.

#### **4. LES RESULTATS DE L'INSPECTION ET LES RECOMMANDATIONS FORMULEES.**

Lors du contrôle d'un échantillon de dossiers pour les matières reprises au point 2 ci-dessus et dont vous trouverez les détails dans les grilles intitulées « grille de contrôle par bénéficiaire » en annexe, il a été mis en exergue que la réglementation et/ou les procédures, et/ou l'examen des conditions d'octroi et/ou les bonnes pratiques n'étaient pas toujours correctement appliqués.

Dès lors, les remarques et recommandations formulées ci-dessous vous rappellent la correcte application qui doit être mise en œuvre dans celles-ci.

##### **Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux**

###### **Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente:**

###### **Rapports sociaux**

Il a été constaté, pour les dossiers de « domicile de secours », les enquêtes sociales n'étaient le plus souvent pas effectuées par un travailleur social du CPAS mais complétées par la responsable de la cellule administrative, sur base de l'enquête sociale réalisée à l'hôpital. Il est impératif, dorénavant, que les enquêtes sociales soient réalisées par un travailleur social.

En cas de non-respect de cette directive, une récupération des frais pourrait être appliquée pour les dossiers ouverts à partir du 1/11/2020.

La présente inspection examinant 2019 et 2020, ce constat a de nouveau été fait, le prochain contrôle devrait permettre de constater une évolution des pratiques au sein de votre centre.

###### **Enquête sociale**

Pour les personnes soumises à l'obligation de visa, qui ne demandent pas l'asile et qui séjournent en Belgique depuis moins de deux ans, la possibilité de garant doit être examinée en prenant contact avec l'Office des Etrangers. Il s'agit d'une obligation dans le cadre de l'enquête sociale et de l'épuisement des droits.

Il ressort de l'inspection que cette vérification n'est pas faite sans cependant entraîner de récupération des frais.

La présente inspection examinant 2019 et 2020, ce constat a de nouveau été fait, le prochain contrôle devrait permettre de constater une évolution des pratiques au sein de votre centre.

###### **Nouvelles remarques liées à la présente inspection :**

###### **Consultation des flux de la BCSS**

Dans le cadre de l'enquête sociale, le CPAS dispose des flux de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Pour les personnes résidant en ILA, tout comme pour un demandeur de droit à l'intégration sociale, le CPAS

doit les utiliser et traiter dans le rapport social les informations contenues dans ces flux et qui ont une influence directe sur le type d'aide demandée.

En ce qui concerne plus particulièrement les frais médicaux, dès l'instant où le demandeur dispose d'un permis de travail, il est susceptible de se faire engager auprès d'un employeur. Il convient dès lors de vérifier les flux du répertoire employeur et de l'assurabilité auprès des mutualités (OCMWCPASHealthInsurance). La seule consultation de la T25 ne suffit pas.

Un suivi doit être donné au dossier dès qu'une modification apparaît dans le flux et vos services ont l'obligation de tout mettre en œuvre pour affilier l'utilisateur auprès d'une mutuelle, dès que cela est possible

### Notifications

Dans certains dossiers il n'a pas été possible de vérifier qu'une notification a été adressée à l'utilisateur. Toute décision doit être notifiée dans un délai maximal de 8 jours. L'inspection y sera particulièrement attentive lors du prochain contrôle.

### Ticket modérateur

Il a été constaté que le CPAS réclame le ticket modérateur des frais ambulatoires via les cartes médicales Mediprima, alors que le bénéficiaire ou sa/son partenaire dispose d'un revenu au moins équivalent au RI. Dans ce cas le ticket modérateur ne peut être imputé au SPP-Is

### Décision de retrait

Il a été constaté que votre Centre ne prenait pas toujours une décision de retrait dans le cadre de frais médicaux / délivrance de la carte médicale Mediprima. Une décision de retrait doit toujours être prise, celle-ci sera notifiée au bénéficiaire. La carte médicale devra être retirée dans les plus brefs délais dans Mediprima au risque pour le centre de devoir assumer la responsabilité d'une prise en charge de soins médicaux pour lesquels il n'y aura aucune décision d'octroi.

## **Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable**

### **Remarques déjà adressées lors de l'inspection précédente :**

L'inspection a de nouveau relevé que certaines recettes perçues auprès de caisses de paiement/bénéficiaires étaient remboursées à la fois via un formulaire C de retrait de la subvention et via un formulaire D de remboursement de subvention.

Des droits, non encore totalement perçus font aussi l'objet, dans certains cas, de remboursement Etat.

Lors de la dernière inspection vos services avaient été informés, via le rapport, que plus aucun rééquilibrage ne serait fait à l'avenir puisqu'il appartient au CPAS de procéder aux vérifications d'usage avant l'envoi de tout formulaire au SPP.

Cependant, au cours de la présente inspection, l'inspectrice a pu identifier l'origine exacte de ce double remboursement lequel n'est pas dû à l'usage parallèle du formulaire C et du formulaire D mais de la modification des formulaires B de demande de subvention. En effet, il a été constaté qu'en même temps que vos services communiquent au SPP un formulaire C de retrait renseignant (correctement) les dates effectives de retrait, ils corrigent aussi le dernier formulaire B en cours en réduisant sa durée dans le temps et faisant coïncider son

terme avec la date effective de retrait. Ceci a pour conséquence le retrait des subventions lesquelles sont alors à nouveau récupérées, via le formulaire D, lorsque le CPAS récupère la recette.

Il est attendu de vos services de procéder aux vérifications nécessaires pour l'exercice 2021 qui sera contrôlé l'année prochaine car, l'origine exacte du manque à gagner ayant été identifiée, l'inspection ne rééquilibrera plus les recettes qui auraient été remboursées deux fois.

## **5. ANALYSE COMPLEMENTAIRE**

### **5.1 Evolution suite au précédent contrôle**

En ce qui concerne les frais médicaux, les remarques formulées lors de la précédente inspection sont toujours d'actualité et ce en raison du fait que la période ici contrôlée couvre essentiellement une période antérieure à la date de la précédente inspection.

En ce qui concerne les problèmes de double remboursement de recettes sur bénéficiaire dans le cadre du DIS, vos services ont mis en place des procédures de vérification des dates de suspension effective renseignées sur les formulaires C avant tout remboursement via formulaire D.

Cependant, la présente inspection a permis de déterminer que le double remboursement ne provient pas d'une mauvaise liaison des formulaires D et C mais d'une manipulation erronée des formulaires B.

### **5.2 Débriefing**

Comme chaque année l'inspectrice souligne la qualité de préparation des inspections ainsi que la disponibilité des membres de votre personnel qui y participent. Vos services restent à l'écoute et soucieux de mettre en œuvre les recommandations adressées au terme de chaque inspection.

Le débriefing des matières contrôlées a été réalisé en présence de la Responsable de la Cellule administrative - Département Emancipation Sociale. Toutes les anomalies relevées dans le cadre du contrôle comptable qui ont été communiquées au terme du contrôle ont reçu une réponse permettant de clôturer ce contrôle sur les conclusions reprises ci-dessus au point 4.

En ce qui concerne les clignotants, seuls 29 dossiers représentant 45 clignotants subsistaient encore et la majeure partie de ceux-ci ont pu être clôturés sur base des pièces présentées à l'inspection. Ces 29 dossiers représentent 3,5% de l'ensemble des dossiers traités annuellement par vos services (823 dossiers DIS et une vingtaine de dossiers AERI en 2020). Il s'agit d'un excellent résultat qui doit être encouragé.

## 6. CONCLUSIONS

Vous trouverez ci-dessous deux tableaux récapitulatifs : le premier concerne les manques à recevoir éventuels et le second concerne les excédents de subvention.

Tableau des manques à recevoir éventuels

| Type de contrôle                                  | Période de contrôle | Manques à recevoir éventuels | Procédure de récupération                    |
|---|---------------------|------------------------------|--|
| Loi du 02/04/1965, contrôle comptable             | Année 2020          | Cf. annexe 2                 | A effectuer par vos services                 |
| Droit à l'Intégration sociale, contrôle comptable | Année 2020          | 9 692,22 €                   | Sur un des prochains états de frais mensuels |

Tableau des excédents de subvention

| Type de contrôle                           | Période de contrôle | Récupération   | Procédure de récupération | Période de récupération                      |
|--|---------------------|----------------|---------------------------|--|
| Loi du 02/04/1965, contrôle frais médicaux | Années 2019 à 2020  | 1 038,12 €     | Par nos services          | Sur un des prochains états de frais mensuels |
| Traitement des clignotants BCSS            | Année 2020          | Cf. annexe n°7 | Par nos services          | Sur l'état mensuel 07/2022                   |

Je vous saurais gré de me faire parvenir votre accord par e-mail dans un délai de 15 jours suivant la réception du présent rapport à l'adresse suivante : [mi.inspect\\_office@mi-is.be](mailto:mi.inspect_office@mi-is.be)  
Une absence de réponse dans le délai imparti sera considérée comme acceptation des résultats de l'inspection de votre part.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma parfaite considération.

Pour le Président du SPP Intégration sociale :  
La responsable du service inspection

Béregère STEPPÉ